



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT
MARPOYAN DAMAI DALAM PEMBUATAN KTP
KOTA PEKANBARU**

Oleh:

DILA TRISNA WULANDARI

NIM. 11375203049

Penelitian ini dilakukan di kantor camat marpoyan damai. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana analisis kinerja pelayanan pada kantor camat marpoyan damai dalam pembuatan KTP kota pekanbaru, apa saja faktor penghambat dalam kinerja pelayanan pada kantor camat marpoyan damai dalam pembuatan KTP kota pekanbaru, kemudian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kinerja pelayanan pada kantor camat marpoyan damai dalam pembuatan KTP kota pekanbaru, dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam kinerja pelayanan pada kantor camat marpoyan damai dalam pembuatan KTP kota pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah teknik wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif yaitu suatu teknik analisa data dengan cara menggambarkan fenomena keadaan yang ditemui dilapangan dengan metode ini penulis memaparkan dan menguraikan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa dan menginterpretasikan data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. Dari hasil penelitian dan dilanjutkan dengan menganalisa data maka diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan pada kantor camat marpoyan damai dalam pembuatan KTP kota pekanbaru dikategorikan sedang atau cukup baik.

Kata Kunci: Pelayanan, KTP